

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

В. Г. Герасименко

“ ____ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

за темою:
**УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Виконавець

студентка IV курсу факультету міжнародної
економіки

Єрмолюк Анастасія Олександрівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

канд. геогр. наук

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

Анотація

Випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Єрмолюк Анастасії Олександрівни

Удосконалення надання послуг готельного господарства

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається із трьох розділів.

У роботі розглядаються питання, пов'язані із визначенням поняття готельної послуги, її складовими компонентами, готельного продукту та його рівнів у реалізації для споживачів. Також визначено поняття нової послуги, рівня новизни або розширення існуючої послуги.

У другому розділі розглянуто підприємство готельного господарства. Проаналізовані основні питання організації управління закладом, матеріальну базу підприємства «Примор'я», готельні послуги. Визначено основних конкурентів бази відпочинку, їх конкурентні переваги, проаналізовано споживачів послуг та їх поведінку щодо рівня надання послуг досліджуваного підприємства.

У третьому розділі розглянуто пропозиції щодо удосконалення послуг підприємства. Перший напрямок пов'язаний із організаційними аспектами підвищення рівня кваліфікації персоналу, другий – із розширенням послуг.

Ключові слова: готельна послуга, готельний продукт, база відпочинку, удосконалення готельної послуги.

Summary

Graduation work for obtaining an educational bachelor's degree

Yermoliuk Anastasia

Improving the provision of services in the hotel industry

Odessa National Economic University

Odessa, 2018

The final work consists of three sections.

The paper deals with issues related to the definition of the concept of hotel service, its component components, hotel product and its levels of implementation for consumers. Also defined is the concept of a new service, the level of novelty or extension of the existing service.

The second section deals with the hotel business. The main issues of organization management of the institution, the material base of the enterprise "Primorye", hotel services are analyzed. The main competitors of the recreation center, their competitive advantages, the consumers' services and their behavior concerning the level of service provision of the investigated enterprise are analyzed.

The third section deals with proposals for improving the services of the enterprise. The first direction is related to the organizational aspects of raising the level of personnel qualification, the second - with the expansion of services.

Key words: hotel service, hotel product, camping site, improvement of hotel service.

ЗМІСТ

	стор
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ ПОСЛУГИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1. Поняття готельної послуги та її характеристики	5
1.2. Готельний продукт як комплекс послуг підприємства з розміщення..	8
1.3. Матеріальна база та організація обслуговування споживачів як основа для надання послуги готельного підприємства	15
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПРИМОР'Я».....	25
2.1. Організаційно-економічна характеристика бази відпочинку «Примор'я».....	25
2.2. Дослідження конкурентного середовища бази відпочинку «Примор'я» та профілю споживачів щодо рівня надання послуг.....	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПРИМОР'Я».....	48
3.1. Основні напрямки удосконалення надання послуг досліджуваного закладу розміщення.....	48
3.2. Рекомендації щодо удосконалення надання послуг бази відпочинку «Примор'я».....	55
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60

ВИСНОВКИ

Аналіз підприємства «Примор'я» передбачав кілька основних завдань, які були пов'язані із удосконаленням послуг підприємства.

У розділі 1 нами було проаналізовано необхідну літературу, що сприяло виокремленню поняття готельна послуга, готельний продукт, матеріальна та нематеріальна складова послуги.

Визначено, що готельний продукт комплексом готельних послуг, а також інших послуг, що надаються підприємствами сфери послуг для потреб споживача.

Виявлено, що важливим елементом у надання послуги є матеріальна складова, на основі якої може вироблятися продукт або послуга.

У розділі 2 нами проведено аналіз економічного стану бази відпочинку, особливості організаційної структури управління, проаналізовано номерний фон та інші характеристики.

Аналіз конкурентного середовища підприємства показав, що основними конкурентами є бази відпочинку «Ізумруд» та «Глорія».

Особливості цінової політики, переліку послуг визначив, що дані заклади мають схожу стратегію цін, асортименту послуг тощо.

Таким чином, дослідження показує, що для успішної конкурентної боротьби «Примор'я» має розробити стратегію комунікації з клієнтами, до якої входять:

- питання організації заходів із зв'язків з громадськістю,
- залучення соціальних мереж для збільшення кількості користувачів послуг,
- формування певних норм та правил для вирішення конфліктних ситуацій,
- аналізу проблем з контактами споживачів,
- створення позитивного середовища та підвищення рівня комфорту для споживача.

Також проведено оцінку задоволеності споживачів рівнем надання послуги. Одним із показників є питання комунікації персоналу зі споживачами.

Дані позиції визначили підходи у напрямках удосконалення послуги. Пропонуємо:

1. Розробка заходів із підвищення кваліфікації персоналу. негативний вплив чинить тривалий період, коли підприємство закрито на несе зон та відбувається звільнення більшості обслуговуючого персоналу. важливою є стандартизація роботи персоналу. нами запропоновано формування стандартів, процедуру навчання персоналу до початку роботи закладу.

2. Послуги з надання харчування. Більшість підприємств даного типу у обідній період завантажені споживачами, які повертаються з рекреаційної зони для відпочинку. Наявність закладу ресторанного господарства дає змогу підприємству розширити пропозиції з організації комплексних обідів не тільки для відпочиваючих, але і для гостей бази.

Як показали спостереження, переважно замовляються обіди з широким асортиментом страв. Том, з маркетингової точки зору, можливо сформувані кілька пропозицій для стимулювання доходів підприємства:

- комплексні обіди з установленим переліком страв. Сюди включити перші страви для стимулювання їх продажу.
- активізація діяльності щодо проведення бенкетів, ділових зустрічей, нарад та ін., що передбачає високий рівень обслуговування офіціантами.
- пропозиції щодо формування карти лояльності: постійні відвідувачі можуть користуватись знижками підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беляевский И. К. Маркетинговые исследования: учебное пособие / И. К. Беляевский. – М.: МГУЭСИ, 2004. – 414 с.
2. Босовська М. В. Удосконалення організації праці персоналу підприємств готельного господарства на засадах положень концепції TQM / М. В. Босовська // Вісник ДонУЕТ імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jvestnik-s.donnu.edu.ua/>
3. Галасюк С. С. Проблеми якості надання послуг в мотелях України / С. С. Галасюк // Проблеми економіки країни: сучасний стан, розвиток та управління: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (17-18.06.2016 р.). – Львів: Львівська економічна фундація, 2016. – Ч. 1. – С. 75-78.
4. Галькович, Р.С. Основы менеджмента: учебник/ Галькович Р.С., Набоков В.И. - М.:Изд-во ИНФРА-М, 2001. – 469с.
5. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242.
6. Гетьман О. О., Шаповал В. М. Економіка підприємства: Навч. посіб. – 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 488 с.
7. Горбылева З. М. Экономика туризма: учебно-метод. пособие / З. М. Горбылева. – Минск: РИПО, 2014. – 226 с.
8. Горшков М. К., Шереги Ф. Э. Прикладная социология: Учебное пособие для вузов / М. К. Гершков, Ф. Э. Шереги. – М.: Центр социального прогнозирования, 2003. – 312 с.
9. Господарський кодекс України / Відомості ВР України, 2003, №18, №19-20, №21-22, ст. 144 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
10. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т., Погріщук Б. В. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 304 с.

11. Дурович А. П. Практика маркетинговых исследований. В 2-х кн. Кн. 2. Среда. Рынок. Товары. Конкуренты. Потребители. Коммуникации. / А. П. Дурович. – Минск: Изд-во Гревцова, 2008. – 400 с.
12. Ефимова О. П. Экономика гостини и ретсoranов: Учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.
13. Капліна А. С. Організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства: Дисертація на здобуття наукового ступеня к. е. н. за спеціальністю 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». – Полтава, ПУЕТ, 2016. – 247 с.
14. Козак К. Б., Рубан Ю. О. Удосконалення роботи служби персоналу на підприємстві / К. Б. Козак, Ю. О. Рубан // Економіка харчової промисловості. – 2013. – № 2(18). – С. 24-27.
15. Круль Г. Я. Організація готельної справи: Навч. посіб / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
16. Кузнецова Н. М., Нездоймінов С. Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: [монографія] / Н. М. Кузнецова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
17. Кукліна Т. В. Розробка системи комплексної оцінки персоналу готельного підприємства / Кукліна Т. В. // Ефективна економіка: електронне фахове видання. Дніпропетровський ДАЕУ [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2915>
18. Ладиженська Р. С. Технологія обслуговування в готелях і тур комплексах: конспект лекцій / Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
19. Ламбен Ж. Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / Пер. с англ.. под. ред. В. Б. Колчанова. – СПб: Питер, 2007. – 800 с.
20. Лещенко Г., Єрмолюк А. Особливості функціонування мережених готелів / Збірник наукових праць студ. конференції «Минуле, сучасне, майбутнє». – Том 2, № 6.– Одеса: ОНЕУ, 2016. – с. 266-271.

21. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія і практика. Підручник: 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
22. Маркетинговые коммуникации: учеб. пособие / Т. М. Братенкова, В. А. Усевич. – Минск: БГТУ, 2013. – 72 с.
23. Мельник О. П. Удосконалення управління готельним комплексом: Автореф. дис....канд. екон. наук, спец. 08.06.02. – К.: КДТЕУ, 18 с.
24. Нездойминов С. Г. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг / С. Г. Нездойминов, А. В. Бурдияк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.
25. Нездойминов С. Г. Подходы к формированию конкурентных преимуществ в сфере гостиничного бизнеса региона / С. Г. Нездойминов // Управление социально-экономическим развитием региона: актуальные проблемы и пути их решения: материалы III междунар. науч.- практ. конф. – Пермь, 2016. – С. 177-185.
26. Нечева Н. В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: Дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н. за спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». – Одеса, ОНЕУ, 2016. – 239 с.
27. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003 [чинний з 01-07-2004]/ Національний стандарт України.
28. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269:2003 [чинний з 23-12-2003]/ Національний стандарт України.
29. Про зайнятість населення / Відомості ВР України, 2013, № 24, ст. 243 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>
30. Про туризм / Закон України // Відомості Верховної Ради України, 1995, № 31, ст. 241 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>

31. Пуцентейло П. Р. Економіка та організація туристично-готельного підприємства: Навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: ЦУЛ, 2007. – 300 с.
32. Семенов В. Ф. Сервісне управління підприємствами курортно-рекреаційної сфери в умовах конкуренції / В. Ф. Семенов// Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський нац. екон. ун-т. – Одеса, 2014. – Вип. 3 (54). – С. 158-163.
33. Семенов В. Ф. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення / Василь Федорович Семенов, Наталя Валеріївна Нєчева // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць; за ред.: М. І. Зверякова (голов. ред.) та ін. (ISSN 2313-4569). – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2015. – Вип. 3. – № 58. – С. 214–220.
34. Скобкин С. С. Экономика гостиничного, ресторанного и туристического предприятия: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: РЭА им. Г. В. Плеханова, 2009. – 270 с.
35. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2009. – 304 с.
36. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : ИД ФОРУМ, ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
37. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник / За ред. проф. С. І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
38. Управление персоналом организации: Учебник / Под. ред. А. Я. Кибанова. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 638 с.
39. Чорна М. В., Кушнір Т. Б., Михайлова О. В. Економіка торгівлі: навчально-методичний посібник. – Х.: ХДУХТ, 2015. – 221 с.
40. Hospitality marketing: An introduction / D. Bowie, F. Buttle. – Amsterdam, Elsevier, 2004. – 360 p.